



2004 CUSTOMER SURVEY Encuesta Sobre el Cliente 2004

STEER US IN THE RIGHT DIRECTION!

You can help us plan transit services for the Tucson area by answering each of the following questions. Please tell us about the bus or shuttle trip you are making now.

HOW ARE WE DOING?

We hope you will also tell us what you think about the transit services you use. Your opinion is important to us, so please also answer the questions on the last panel.

THANKS FOR YOUR HELP!

Please complete this survey and drop it into the return box by the door of the bus OR fold to show the return address, moisten and press to seal, and mail to us. The postage is already paid. If you are willing to answer some additional questions for a Sun Tran Customer Satisfaction Survey, please enter your name and local telephone number below.

¡GUÍENOS EN LA DIRECCIÓN CORRECTA!

Usted puede ayudarnos a planear los servicios de tránsito en el área de Tucson contestando cada una de las preguntas siguientes. Por favor díganos acerca del viaje en autobús o en transporte interno que usted hace ahora.

¿CÓMO LE ESTAMOS SIRVIENDO?

Esperamos que también nos diga lo que piensa sobre los servicios de tránsito que usted utiliza. Su opinión es importante para nosotros, así es que por favor conteste todas las preguntas de la última sección.

¡GRACIAS POR SU AYUDA!

Por favor complete este cuestionario y deposítelo en la caja de retorno que se encuentra a un lado de la puerta del autobús. Ó dóble la tarjeta para mostrar nuestra dirección, mojando el adhesivo para sellar y enviar la tarjeta por correo. El costo de envío está incluido. Si usted está dispuesto/a a contestar algunas preguntas adicionales para un Cuestionario de Satisfacción del Cliente de Sun Tran, por favor escriba su nombre y número de teléfono local abajo. **Español al Reverso.**

THANK YOU! ¡MUCHAS GRACIAS!

First Name - Nombre _____ Last Name - Apellido _____

Phone # - Número de Teléfono _____ Age - Edad _____ Gender: Male Masculino Female Femenino

Please tell us about the ONE-WAY trip to the place where you are going NOW!

Please print clearly as in the example: **A B 1 2 3** Mark box with: **X**

Where did you COME FROM? Mark One

- Work School Shopping College/University Home
 Medical Social/Church/Personal Other _____

What is the address or location of the place you CAME FROM?

Name the address OR the cross streets of the nearest corner.

Address _____
Street # Direction (N,S,E,W) Street Name

Cross Streets _____ & _____
Street 1 Street 2

In the City of _____ Zip Code if known _____

What is the name of the PLACE or BUILDING you came FROM?

_____ example: **LIBRARY**

How did you GET FROM that place to the FIRST bus you used for this trip?

- Walked _____ # Blocks Bicycled
 Dropped off by someone Drove my car and parked

What was the FIRST bus you used for THIS TRIP?

- This is my first bus on this trip. Cat Tran TICET
 I transferred from Sun Tran Route _____ Please give the bus route #

Where did you GET ON the bus you are riding now? Location of the bus stop.

Name the cross streets of the nearest corner OR name of the transit center or park and ride.

Cross Streets _____ & _____
Street 1 Street 2

Transit center or park and ride _____

Where will you GET OFF the bus you are riding now? Location of the bus stop.

Name the cross streets of the nearest corner OR name of the transit center or park and ride.

Cross Streets _____ & _____
Street 1 Street 2

Transit center or park and ride _____

Will you transfer to ANOTHER bus on THIS trip to where you are going NOW?

- No, I will not transfer to another bus. To Cat Tran To TICET
 Yes, I will transfer to Sun Tran Route _____ Please give the bus route #

Where are you GOING TO NOW? Mark One

- Work School Shopping College/University Home
 Medical Social/Church/Personal Other _____

What is the address or location of the place where you are GOING NOW?

Name the address OR the cross streets of the nearest corner.

Address _____
Street # Direction (N,S,E,W) Street Name

Cross Streets _____ & _____
Street 1 Street 2

In the City of _____ Zip Code if known _____

What is the name of the PLACE or BUILDING you are GOING TO?

_____ example: **BANK**

How will you GET TO the place where you are going NOW from the LAST bus you ride on THIS TRIP?

- Walk _____ # Blocks Bicycle
 Picked up by someone Drive

How many working vehicles (autos, trucks, motorcycles) are available in the household where you live or where you stay in the Tucson area?

- 0 1 2 3 4 or more

Could you have used one of these vehicles to make THIS TRIP today instead of riding the bus?

- Yes No

How did you pay for your fare? Mark one

- Cash Fare Monthly Pass Stored Value Pass
 2-Ride Pass Quarterly Pass Sun Tran Dependent Pass
 Day Pass Annual Pass Cat Tran (No Fare)
 U-Pass (UA or PCC) TICET (No Fare) Cat Tran Shuttle Pass

Including yourself, how many people live in the household where you live or where you stay in the Tucson area?

- 1 2 3 4 or more

Including yourself, how many people who live in that household work outside of the house?

- 0 1 2 3 4 or more

What do you estimate was the combined total annual income (before taxes) in 2003 for everyone who lives in that household? Mark one

- Below \$5,000 \$20,000 - \$29,999 \$50,000 - \$59,999
 \$5,000 - \$9,999 \$30,000 - \$39,999 \$60,000 - \$74,999
 \$10,000 - \$19,999 \$40,000 - \$49,999 \$75,000 or more

Overall, how do you rate the transit service you are riding today?

- Very Good Good Fair Poor Very Poor

Do you AGREE or DISAGREE with the following statements?

Mark one box for each statement

	Strongly Agree	Agree	No Opinion	Disagree	Strongly Disagree
Transit services operate on-time.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I feel safe when riding the bus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drivers are helpful and friendly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Route/Schedule information is easy to use.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buses are clean and well-maintained.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

What do you suggest to improve transit services in this area?

Por favor díganos acerca de su viaje de ida al lugar adonde va AHORA!

Por favor escriba claramente en letra de molde como en este ejemplo:

A B 1 2 3

Marque el cuadrado con una **X**

¿De dónde VINO? Marque Uno

- Del Trabajo De la Escuela De Hacer las Compras Del Colegio/ La Universidad De la Casa
 Del Doctor De una Visita Social/ De la Iglesia/Personal Otro _____

¿Cuál es la DIRECCIÓN o la LOCALIDAD del lugar de donde VINO?

Escriba la dirección Ó el cruce de calles de la esquina más cercana.

Dirección _____
Calle # Dirección (N, S, E, O) Nombre de la Calle

Cruce de las Calles _____ & _____
Calle 1 Calle 2

En la Ciudad de _____ Zona Postal, si se conoce ésta _____

¿Cómo se llama el LUGAR ó el EDIFICIO de DONDE VINO?

ejemplo: **LA BIBLIOTECA**

¿Cómo llegó DE ese lugar al PRIMER autobús que usó para este viaje?

- Caminé _____ # de cuadras Vine en bicicleta
 Alguien me trajo en su vehículo Estacioné mi automóvil y caminé

¿Cuál fue el PRIMER autobús que usted usó para ESTE VIAJE?

- Este es mi primer autobús en este viaje Cat Tran TICET
 Transbordé de una Ruta de Sun Tran _____ Por favor indique el # de la Ruta

¿Dónde SE SUBIÓ al autobús en el que va ahora? Ubicación de la parada del autobús.

Escriba el cruce de calles o la esquina más cercana Ó nombre la central de tránsito o sitio de Estacionar y Abordar.

Cruce de las Calles _____ & _____
Calle 1 Calle 2

Sitio de Estacionar y Abordar _____

¿Dónde se BAJARÁ USTED del autobús en el que va ahora? Ubicación de la parada del autobús.

Escriba el cruce de calles o la esquina más cercana Ó nombre la central de tránsito o sitio de Estacionar y Abordar.

Cruce de las Calles _____ & _____
Calle 1 Calle 2

Sitio de Estacionar y Abordar _____

¿Transbordará usted a OTRO autobús en ESTE viaje hacia donde va usted AHORA?

- No, no transbordaré a otro autobús Al Cat Tran Al TICET
 Sí, me transbordaré a la Ruta de Sun Tran _____ Por favor dé el # de Ruta

¿Hacia adónde va AHORA? Marque Uno

- Al Trabajo A la Escuela A Hacer las Compras Al Colegio/ La Universidad A la Casa
 Al Doctor A una Visita Social/ A la Iglesia/Personal Otro _____

¿Cuál es la DIRECCIÓN o la UBICACIÓN del lugar al cual VA AHORA?

Escriba la dirección Ó el cruce de calles de la esquina más cercana.

Dirección _____
Calle # Dirección (N, S, E, O) Nombre de la Calle

Cruce de las Calles _____ & _____
Calle 1 Calle 2

En la Ciudad de _____ Zona Postal, si se conoce ésta _____

¿Cómo se llama el LUGAR o el EDIFICIO ADONDE VA?

ejemplo: **EL BANCO**

¿Cómo LLEGARÁ al lugar donde vá AHORA desde el ÚLTIMO autobús que abordará en ESTE VIAJE?

- Caminaré _____ # de cuadras Iré en bicicleta
 Alguien me llevará en su vehículo Manejaré

¿Cuántos vehículos operables (autos, camionetas, motocicletas) están disponibles en la casa donde usted vive o donde se esté quedando en el área de Tucson?

- 0 1 2 3 4 o más

¿Pudo usted haber usado uno de estos vehículos para hacer ESTE VIAJE hoy en lugar de abordar el autobús?

- Sí No

¿Cómo pagó usted su tarifa? Marque Uno

- Dinero en Efectivo Pase Mensual Pase de Valor Reservado
 Pase de 2 Abordos Pase Trimestral Pase Dependiente del Sun Tran
 Pase Diario Pase Anual Cat Tran (Sin Tarifa)
 Pase U (De la UA o del PCC) TICET (Sin Tarifa) Transporte Interno de Cal Tran

¿Incluyéndose usted, cuantas personas viven en la casa donde usted vive o donde se esté quedando en el área de Tucson?

- 1 2 3 4 o más

¿Incluyéndose usted, cuantas de las personas que viven en esa casa trabajan fuera del hogar?

- 0 1 2 3 4 o más

¿Cuánto calcula usted que fue el total del ingreso anual combinado (antes de los impuestos) en el año 2003 de todas las personas que viven en su casa? Marque Uno

- Menos de \$5,000 De \$20,000 a \$29,999 De \$50,000 a \$59,999
 De \$5,000 a \$9,999 De \$30,000 a \$39,999 De \$60,000 a \$74,999
 De \$10,000 a \$19,999 De \$40,000 a \$49,999 \$75,000 o Más

En general, ¿cómo considera el servicio de tránsito en el cual va hoy?

- Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

¿Está usted DE ACUERDO o NO ESTÁ DE ACUERDO con los siguientes comentarios? Marque un cuadrado para cada comentario.

	Definitivamente Estoy de Acuerdo	Estoy de Acuerdo	No Tengo Opinión	No Estoy de Acuerdo	Definitivamente No Estoy de Acuerdo
Los servicios de tránsito operan a tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento seguro/a a bordo del autobús.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los choferes son serviciales y amigables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información de las Rutas/Horarios es fácil de entender.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los autobuses están limpios y bien mantenidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

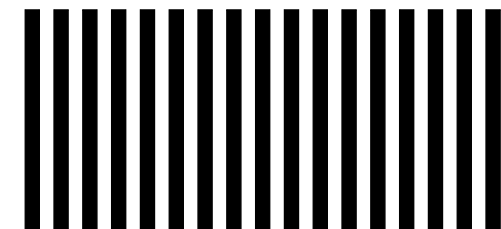
¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios de tránsito en esta área?



2004 CUSTOMER TRANSIT SURVEY
 PO BOX 2344
 TUCSON AZ 85775-0233

POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE

FIRST-CLASS MAIL
BUSINESS REPLY MAIL
 PERMIT NO 90
 TUCSON AZ



NO POSTAGE
 NECESSARY
 IF MAILED
 IN THE
 UNITED STATES

